

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah menganalisis data primer mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Widya Trans Cargo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif pada penelitian ini diantaranya:
 - a. Pelanggan PT. Widya Trans Cargo secara keseluruhan memberikan penilaian yang belum cukup baik terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Widya Trans Cargo. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya respon negatif pada pernyataan-pernyataan di variabel kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.
 - b. Pada hasil perhitungan variabel kepercayaan pelanggan memberikan gambaran bahwa responden masih merespon negatif terhadap kepercayaan pelanggan yang didapatkan dari PT. Widya Trans Cargo. Kepercayaan pelanggan meliputi integritas dan konsistensi yang dinyatakan dalam 5 item pernyataan kuisisioner.
 - c. Pada hasil perhitungan variabel loyalitas pelanggan memberikan gambaran bahwa responden juga masih merespon negatif terhadap dimensi loyalitas pelanggan. Dimensi loyalitas pelanggan itu meliputi

loyalitas perilaku dan loyalitas sikap yang dinyatakan dalam 5 item pernyataan kuisisioner.

2. Nilai t hitung pada variable kualitas layanan (X_1) adalah sebesar 2.546 dengan tingkat signifikansi 0,012. Karena $0,012 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan.
3. Nilai t hitung pada variabel kepercayaan pelanggan (X_2) adalah sebesar 7.021 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Kualiatas Layanan (X_1) dan kepercayaan pelanggan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 56,4%. Sedangkan sisanya 43,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Koefisien dari kedua variabel kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Saran

1. Dari hasil analisa dan kesimpulan yang ada, penulis berusaha mengajukan beberapa masukan atau saran bagi perusahaan bersangkutan:
 11. Pada variabel kualitas layanan PT. Widya Trans Cargo perlu penambahan karyawan khususnya dibagian operasioanal dan

pembagian jam kerja selama 24 jam. PT. Widya Trans Cargo harus mampu mengetahui sebenarnya bentuk pelayanan seperti apa yang diinginkan pelanggan serta PT. Widya Trans Cargo harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya. Serta PT. Widya Trans Cargo seharusnya dapat bekerjasama dengan pihak asuransi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan dari barang yang dikirim PT. Widya Trans Cargo langsung bisa *claim* ke pihak asuransi.

12. Pada variabel kepercayaan pelanggan PT. Widya Trans Cargo perlu melakukan evaluasi kembali pada seluruh bagian divisi perusahaan. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan seluruh karyawannya memiliki kompetensi dan pengetahuan yang baik untuk memberikan pelayanan prima bagi setiap pelanggan serta kesiapan setiap bagian divisi perusahaan berbagai hal. Serta PT. Widya Trans Cargo perlu penetapan standar kualitas pelayanan yang lebih tinggi dan bersifat formal, hal ini dimaksudkan untuk dapat lebih membangun antara komunikasi perusahaan dengan pelanggan.
13. Pada variabel loyalitas pelanggan, Pelanggan PT. Widya Trans Cargo termasuk pelanggan yang kurang loyal, tetapi Dengan kekurangan tersebut perusahaan melakukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menjadikan pelanggan yang loyal, hal ini hendaknya dapat di pertahankan oleh pihak perusahaan dengan melakukan evaluasi kembali dan melakukan kembali pendekatan-

pendekatan kepada pelanggan. Dan juga PT. Widya Trans Cargo diharapkan mampu membangun citra perusahaan dengan kualitas layanan yang bagus sehingga pelanggan yang memakai jasa ini bisa merasakan kepuasan sehingga pelanggan tidak takut untuk merekomendasikan kepada orang lain

2. Saran untuk akademisi yaitu:

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda pada perusahaan jasa lainnya.
- b. Hendaknya menambahkan referensi-referensi terbaru serta menambahkan *review* penelitian terdahulu, sehingga hasil penelitian bisa lebih dipertanggung jawabkan.
- c. Hendaknya menambahkan variabel lain seperti komitmen, harga, serta kepuasan pelanggan agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.